

TRÁMITE DE PQRSDF I Trimestre 2024

01 de Enero al 31 de Marzo del 2024

Secretaría Ejecutiva
Oficina Asesora de Atención a la
Ciudadanía

Canales de Atención

- Virtual: Formulario web, correo electrónico, WhatsApp y Agendamiento Virtual.
- Escrito: Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
- Presencial: Bogotá, Cali, Medellín, Villavicencio, Valledupar.
- Telefónico: Línea de transparencia, Línea Nacional y Línea gratuita.



Software de Apoyo



- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTI

-
- Presencial
 - Telefónico
 - WhatsApp
 - Agendamiento Virtual

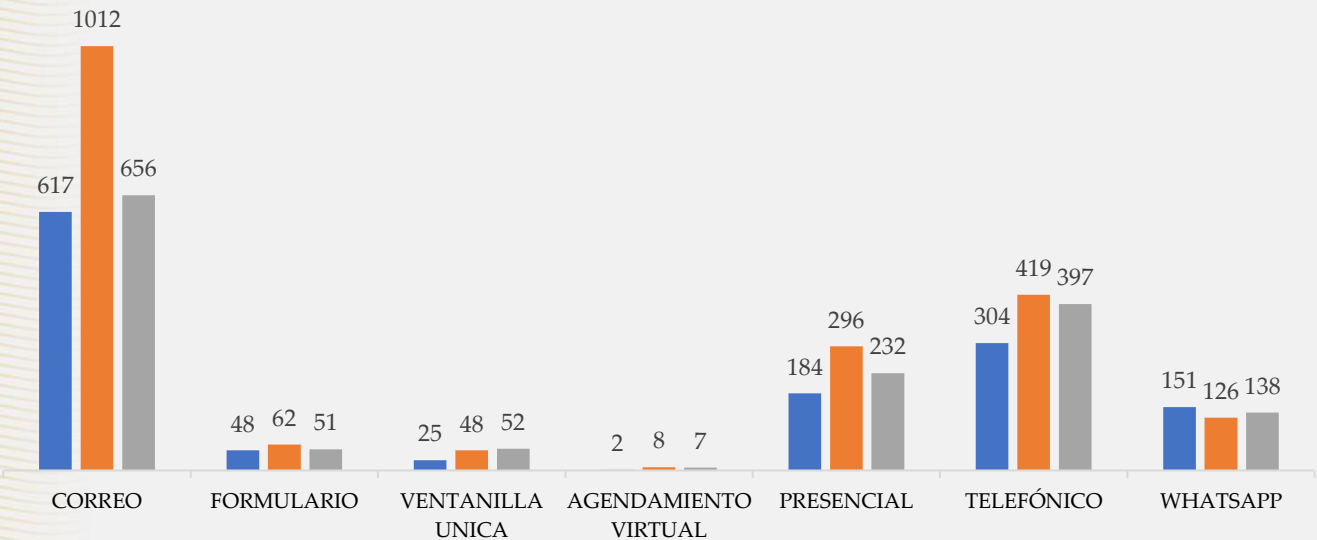
VISTA

PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

En las siguientes imágenes se presenta el número de las PQRSDF recibidas del 01 de enero al 31 de marzo por cada canal de atención.

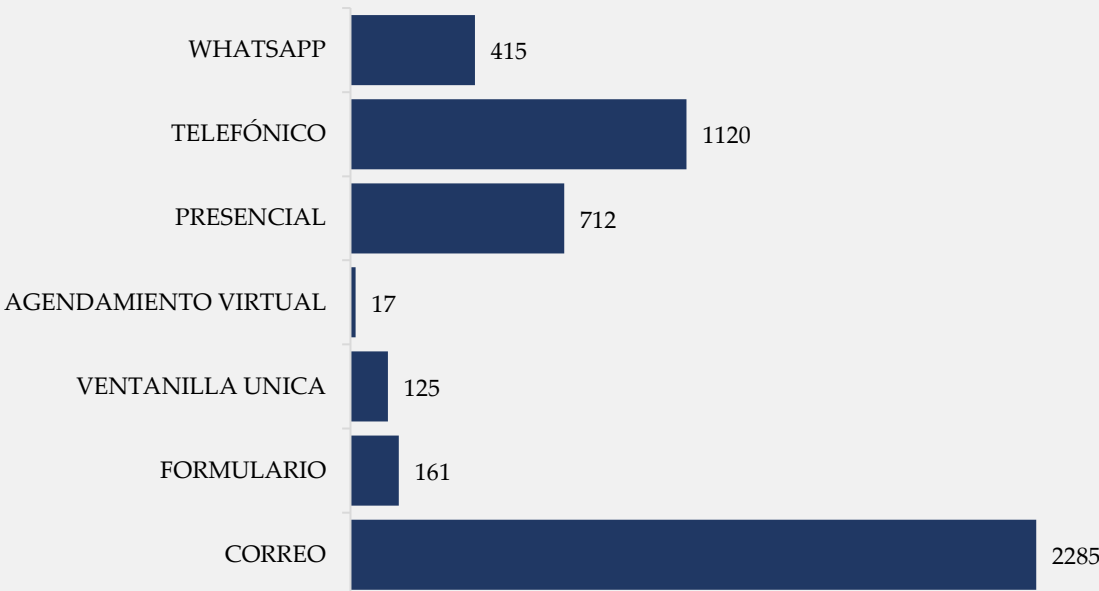
Gráfico 1: PQRSDF POR MES – I Trimestre 2024*

Enero Febrero Marzo



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES- I Trimestre 2024*



Total 4835 PQRSDF

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico .Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual y línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de abril 2024. *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

2571 PQRSDF Recibidas y registradas en el Sistema CONTI

PQRSDF por Áreas

Tabla 1 PQRSDF POR ÁREA – I Trimestre 2024*

Área	Total
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	960
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	938
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	189
5120-Departamento de Atención a Víctimas	118
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	116
5020-Oficina Asesora de Monitoreo Integral	69
5410-Subdirección de Talento Humano	43
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	29
2001-Secretaría Judicial	14
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	11
Oficina Asesora de Estructuración de Proyectos	9
5510-Subdirección de Contratación	8
1000-Presidencia	6
3140-Sección de Apelación	6
5000-Secretaría Ejecutiva	6
4100-Dirección UIA	5
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	5
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	5
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	4
5230-Subdirección de Comunicaciones	3
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	3
5440-Departamento de Gestión Documental	3
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	2
4160-Grupo de Apoyo Legal y Administrativo	2
4210-Grupo de Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes	2
5030-Oficina Asesora de Memoria Institucional y del Sistema Integral para la Paz	2
5150-Departamento de Gestión Territorial	2
5250-Subdirección de Planeación	2
5420-Subdirección Financiera	2
1001-Relatoría	1
4130-Equipo de Investigación en Violencia Sexual	1
4140-Equipo de Investigación Fiscales	1
4180-Grupo de Análisis Contexto y Estadística	1
5010-Oficina Asesora de Justicia Restaurativa	1
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	1
Total general	2571

Modalidad PQRSDF

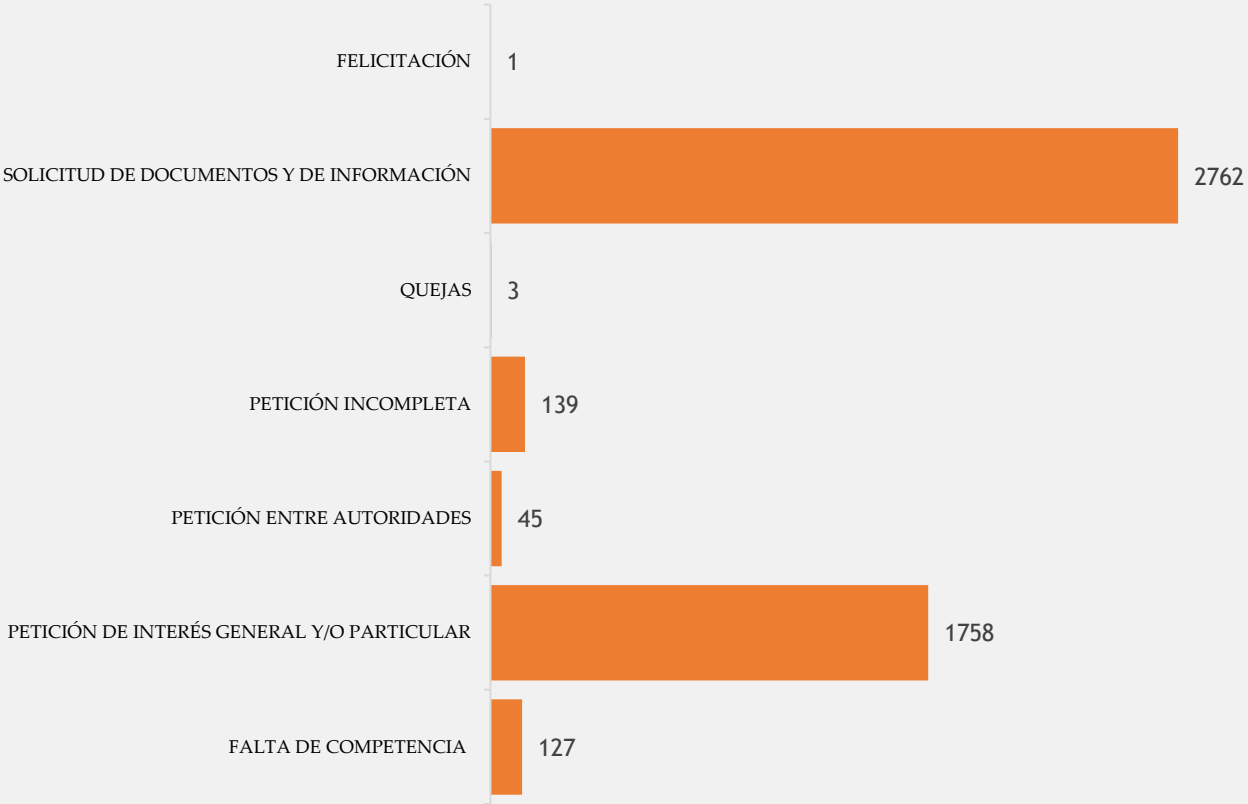


Gráfico 3: PQRSDF POR MODALIDAD - I Trimestre 2024*

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico Fecha de corte: 1 de abril 2024

*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2264 PQRSDF Recibidas
Registras en el Sistema
VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

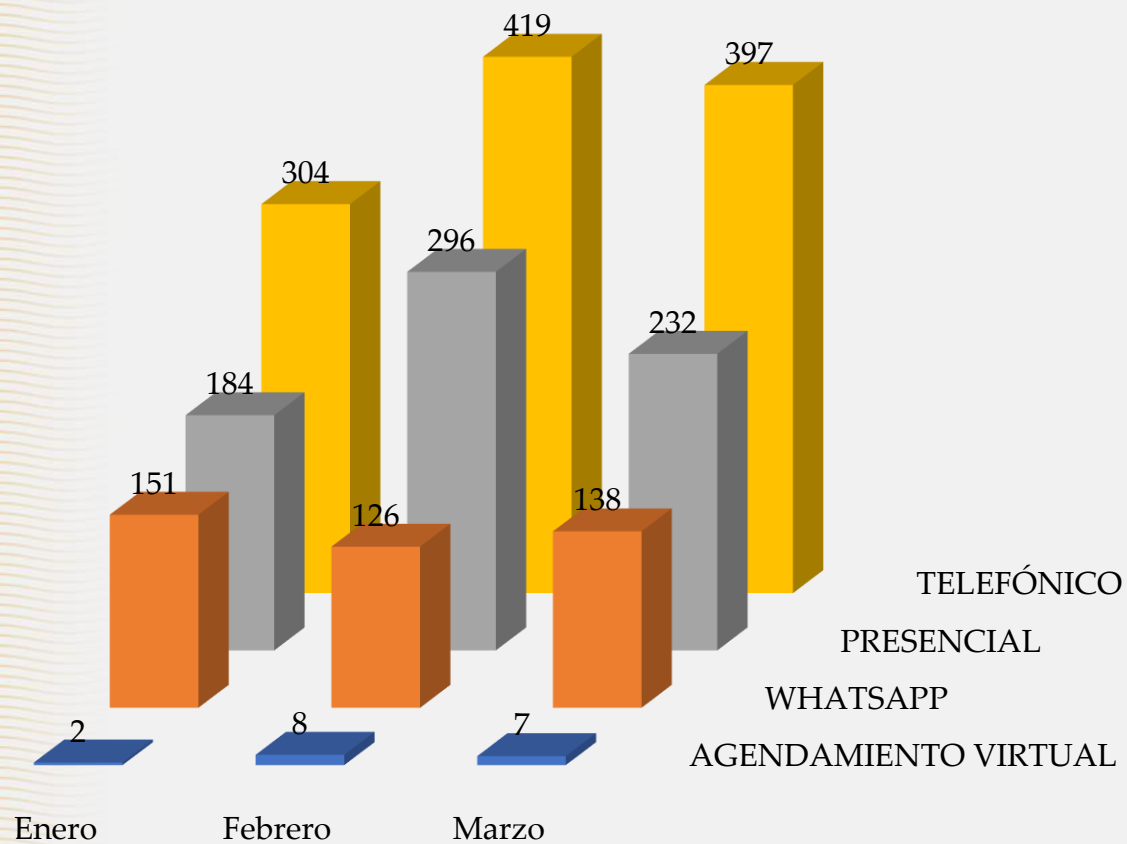


Gráfico 4: PQRSDF TOTALES VISTA - I Trimestre 2024*

Porcentaje de uso de los mecanismos

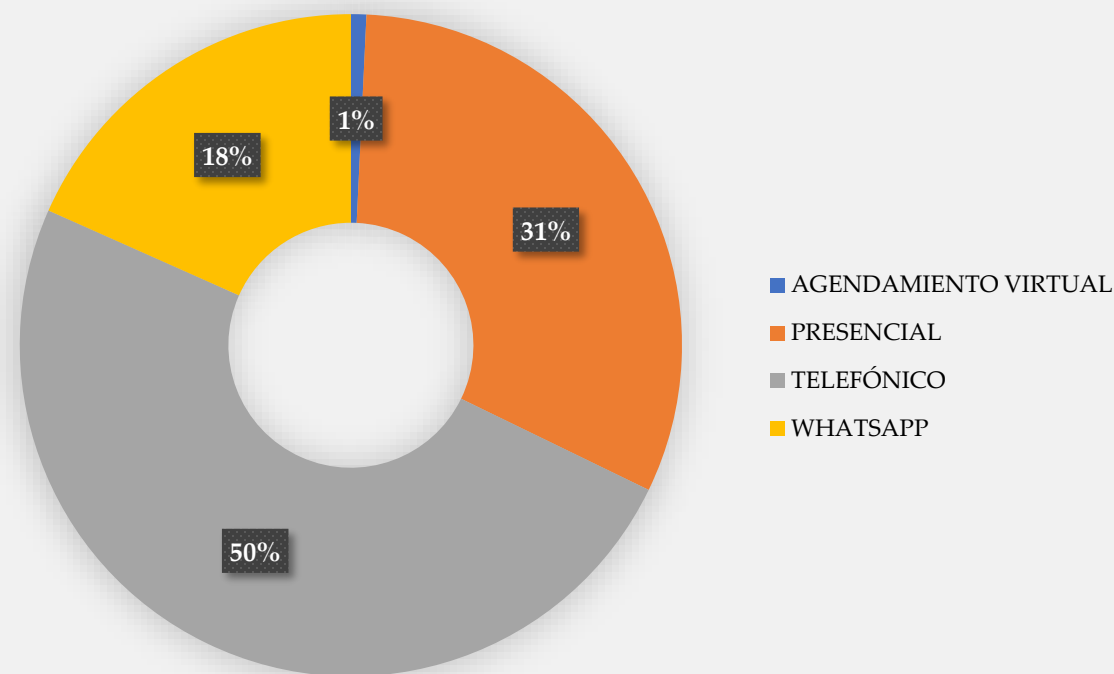


Gráfico 5: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMO - I Trimestre 2024*

Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de abril 2024. ***Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción

¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

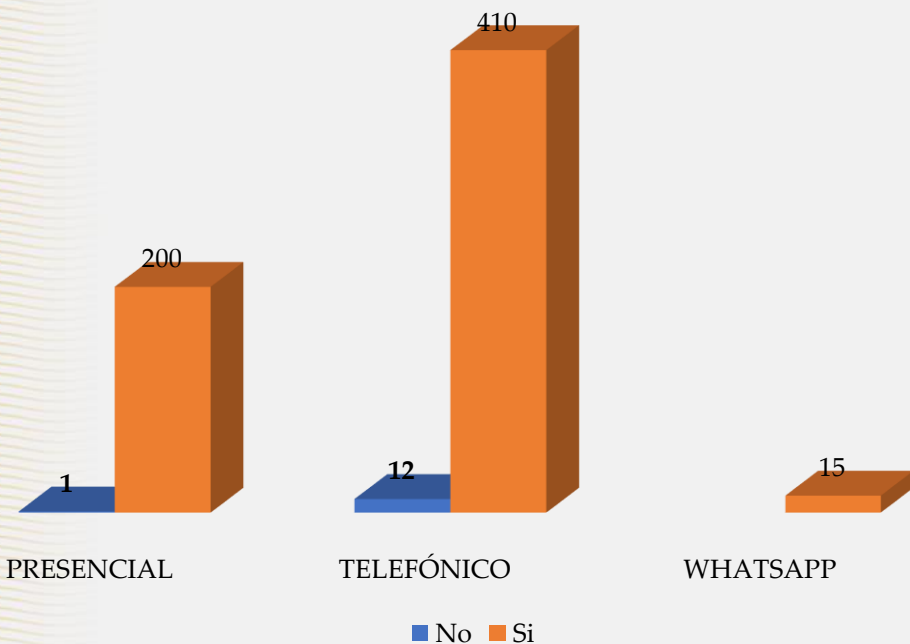


Gráfico 6: Pregunta 1 Encuesta de percepción - I Trimestre 2024*

¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

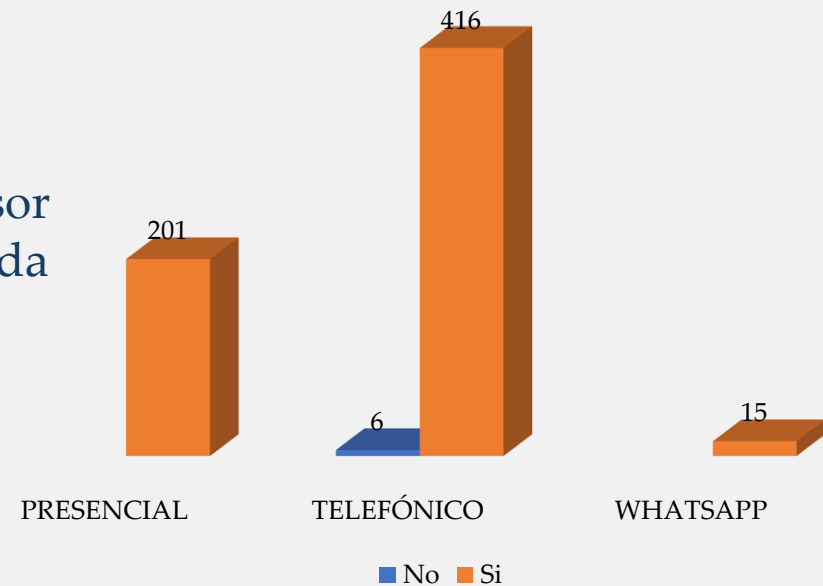


Gráfico 7: Pregunta 2 Encuesta de percepción - I Trimestre 2024*

¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

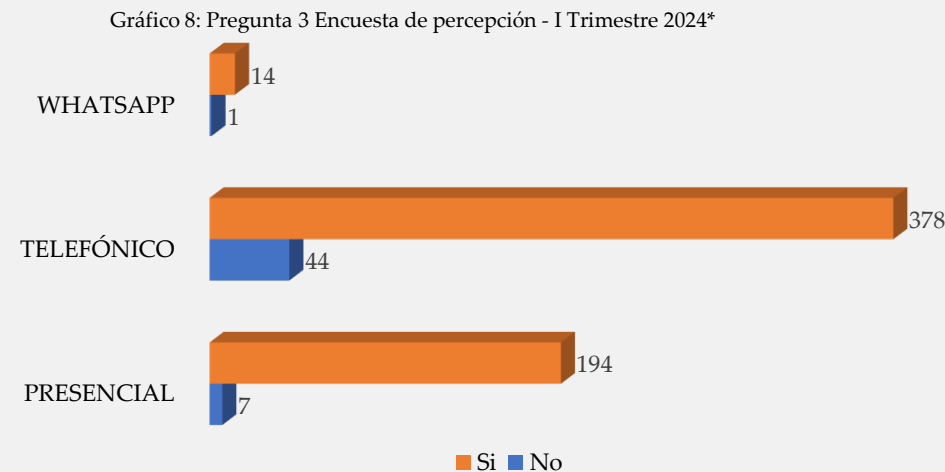


Gráfico 8: Pregunta 3 Encuesta de percepción - I Trimestre 2024*

Fuente: Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual y línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de abril 2024. . *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 2: Tabla de información por categoría- I Trimestre 2024*

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS **	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN ***	ANÓNIMAS ***	Atendidas en término	Atendidas fuera de término	Archivadas. No requiere respuesta	En trámite de respuesta	QUEJAS ***	RECLAMO ***	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ***
4.835	127	14	4.669	63	97	6	3	0	0

** El número de solicitudes recibidas es la suma de las casillas de color azul oscuro.
*** La información de las casillas de color neutro se encuentra incluida dentro de las solicitudes atendidas en término y fuera de término

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual y línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de Abril 2024. . *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

www.jep.gov.co